1. Objetivo

Establecer la metodología para la elaboración de planes de mejoramiento a nivel institucional, individual y funcional o de procesos, con el fin de generar mejoramiento continuo a la entidad.

2. Alcance

Aplica a los planes de mejoramiento que se generan a partir de los hallazgos encontrados en Auditorías internas y externas, evaluaciones del Sistema de Control Interno, las Autoevaluaciones del control y de gestión, resultados de las encuestas de satisfacción del cliente (comunidad), peticiones, quejas y reclamos, rendición de informes y demás mejoras que se identifiquen al interior de los procesos.

3. Responsables

Jefe de Control Interno, Representante de la Dirección, Comité MECI-CALIDAD y Líderes de los procesos.

4. Definiciones

4.1 Plan de mejoramiento Individual: Son las acciones de mejoramiento que deben ejecutar cada uno de los funcionarios, propiciando con ello el mejoramiento de los procesos y los resultados del área a la cual pertenecen. Contienen los compromisos que asume el funcionario con el fin de superar las brechas presentadas entre su desempeño real y el desempeño que se espera de él.

4.2 Plan de mejoramiento Funcional: Planes administrativos que contienen las acciones de mejoramiento a nivel de los procesos y de las áreas responsables dentro de la entidad, busca subsanar las variaciones presentadas entre las metas esperadas para cada proceso y los resultados, incluyendo garantizar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

4.3 Plan de mejoramiento Institucional: Plan corporativo que integra las acciones de mejoramiento que la entidad debe adelantar para fortalecer su desempeño institucional y cumplir con su función, misión, visión y objetivos en los términos de la constitución, la ley y los compromisos adquiridos en sus grupos de interés.

5. Contenido

5.1 Generalidades de los planes de mejoramiento	Responsable: Líder de Control Interno/ Líderes de Proceso

5.1.1 Plan de Mejoramiento Individual

Las fuentes para la definición de planes de mejoramiento individual son:

- Resultados de la evaluación de desempeño
- Recomendaciones de Autoevaluación del Control que comprometen al funcionario
- Acciones de Mejoramiento producto de la Autoevaluación de Gestión
- Informes de Auditoría Interna cuyas recomendaciones comprometan las actividades desempeñadas por el funcionario.

Para diseñar e implementar los PLANES DE MEJORAMIENTO INDIVIDUAL, los líderes del proceso y el funcionario responsable de la ejecución de la actividad o tarea, elaboran el Plan de Mejoramiento Individual, para lo cual se sugieren algunas instrucciones apoyadas en el Formato Planes de Mejoramiento **FCI-14 "Plan de Mejoramiento"**.

5.1.2 Plan de Mejoramiento funcional o de procesos

Las fuentes para la definición de planes de mejoramiento funcional o de procesos son:

- Acciones de Mejoramiento sugeridas en los procesos de Autoevaluación del Control.
- Acciones de Mejoramiento producto de la Autoevaluación de Gestión de los procesos asignados al área organizacional.
- Acciones de mejoramiento sugeridas al interior de los procesos.
- Informe de Evaluación Independiente del Sistema de Control Interno, emitido por la Oficina de Control Interno.
- Informes de Auditoría Interna y Externas relativo a los procesos.
- Recomendaciones de los órganos de control externos a la entidad que tengan relación con los procesos.

Los planes de mejoramiento Funcionales a diferencia de los Institucionales son de aplicación inmediata, ya que la autoridad y el conocimiento requerido están concentrados en el Líder del proceso o en los funcionarios encargados de su ejecución. En casos excepcionales, se requiere la autorización y consecución de recursos por parte del Comité de MECI-CALIDAD.

5.1.3 Plan de Mejoramiento institucional

Las fuentes para la definición de planes de mejoramiento Institucional son:

- Acciones de mejoramiento derivadas de la Autoevaluación de Control
- Acciones de mejoramiento producto de la Autoevaluación de Gestión
- Informes de Evaluación Independiente al Sistema de Control Interno
- Informes de Auditorías Internas y Externas
- Recomendaciones de los órganos de Control externos a la entidad

En los planes de mejoramiento Institucional se verifica que efectivamente se impacte la Gestión de la Entidad y el Sistema de Control Interno.

5.2 Formulación del Plan de Mejoramiento	**Responsable: Líderes de Proceso / Equipo de Trabajo**

Para el diligenciamiento del formato plan de mejoramiento a (nivel individual, funcional e institucional) se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Registrar la fecha de elaboración del plan
2. Identificar con una X el tipo de plan de mejoramiento a definir: (Plan de mejoramiento individual, funcional o de procesos e Institucional)
3. Describir el proceso al cual se le genera el plan de mejoramiento
4. Registrar las observaciones o debilidades detectadas por las diferentes fuentes enunciadas en el 5.1 Generalidades planes de mejoramiento.
5. Identificar las causas que generaron las observaciones y/o debilidades encontradas.
6. Establecer el plan de acción o conjunto de tareas o actividades a implementar para mitigar las observaciones o debilidades detectadas. Se recomienda redactar el plan de acción en infinitivo o en Tercera persona.
8. Definir el producto o resultado esperado como resultado de la mejora implementada.
9. Establecer el o los cargos responsables de ejecutar los planes de mejoramiento
10. Definir los recursos necesarios para la ejecución de los planes de mejoramiento (económicos, personal adicional, instalación, infraestructura entre otros)
11. Definir la fecha límite para ejecutar el plan de acción, actividades o tareas definidas.

5.3 Seguimiento a los Planes de Mejoramiento	**Responsable: Líderes de Proceso / Equipo de Trabajo**

El jefe de Control Interno de la entidad, realiza seguimiento al cumplimiento a los planes de mejoramiento establecidos evidenciando esta actividad en el **FCI-15 "Verificación a la Efectividad de las Acciones",** soportado en el cumplimiento del plan de mejoramiento.

6. Documentos de Referencia

- NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- NTC ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- NTC GP 1000:2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública

- Modelo estándar de Control Interno MECI 1000:2005

7. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha del Cambio	Aprobación del Cambio
00	Se crea el plan de mejoramiento, para darle cumplimiento al MECI en el subsistema de control de evaluación	10 de Mayo de 2010	10 de Mayo de 2010
01	Actualización de formatos	15 de Abril de 2016	15 de Abril de 2016

8. Administración de Registros

Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Acceso	Tiempo de Retención	Disposición Final
FCI-14	"Plan de Mejoramiento Individual"	Líder del Proceso	Archivo de Gestión	Funcionario Autorizado	2 Años	Archivo Central
FCI-15	Verificación a la efectividad de las acciones.	Líder Control Interno	Oficina de Control Interno	Personal Autorizado	2 Años	Archivo Central

9. Anexos
"No Aplica"